

Сервизен портфейл



Go Further

Информацията, която се съдържа в тази публикация, е била точна към момента на предаването ѝ за печат. С оглед на непрекъснатото технологично развитие, ние си запазваме правото за промени в спецификациите, дизайна или екипировката по всяко време, без предизвестие или задължение за това. Никоя част от тази публикация не може да бъде размножавана, предавана, съхранявана в система за търсене на информация или да бъде превеждана на какъвто и да е език, под каквато и да е форма и с каквито и да е средства, без нашето писмено съгласие. Изключени са грешки и пропуски.

© Ford Motor Company 2019

Всички права запазени.

Каталожен номер: CG2147A-EDMen 201811 20190111120726

Важна информация за купувачите на нови и употребявани превозни средства на Ford

Ние осъществяваме политика на непрекъснати подобрения в техническото решение на нашите продукти. Понякога ние ще провеждаме изнесени акции, т.е. кампании за обновяване на превозни средства, които са продадени преди това, за да направим и на тях подобренията, които сме направили в нашите производствени заводи.

Всеки път, когато посетите Оторизиран дилър, Вашето превозно средство ще бъде проверявано за наличието на неизпълнени кампании за обновяване. Дилърите ще направят за Вас това безплатно, независимо дали сте закупили превозното средство като ново или като употребявано. Ако сте закупили употребявано превозно средство на Ford, приканваме Ви да направим проверка за евентуално неизпълнени кампании за обновяване.

Надяваме се, че по този начин ще бъдете удовлетворени в по-голяма степен, като в същото време ще се подобрят сигурността, надеждността и следпродажната цена на Вашето превозно средство.

Съдържание

Въведение

За това Ръководство	3
Страни на валидност.....	3
Контакти с Ford	3

Гаранционни периоди

Гаранционни периоди.....	4
--------------------------	---

Условия на Гаранцията

Базова гаранция	5
Гаранция за лаково-бояджийското покритие	5
Гаранция срещу корозия (перфорация)	5
Гаранция за ремонтирани или заменени части.....	5
Части, които се износват и изтриват в процеса на експлоатация.....	5
Отговорност на собственика	6
Какво не се покрива от гаранциите.....	7
Покритие на гаранциите при пътувания.....	8
Гаранции и Закон за защита на потребителя	8

Ford Assistance

(Пътна помощ на Ford)

24-часова пътна помощ	9
Ford Assistance у дома.....	9
Ford Assistance при пътуване в чужбина.....	10
Ограничения на Ford Assistance	11
Дефиниции и изключения	12

Вашият Оторизиран дилър

Вашият Оторизиран дилър.....	14
Използване на заменяеми части... ..	14
Контакти с Вашия Оторизиран дилър	15
Прибиране на Вашето превозно средство	15

Гаранционен сертификат

Гаранционен сертификат	16
------------------------------	----

Сервизно обслужване на Вашето превозно средство

Система Digital Service Record (Дигитален архив на сервизните услуги)	17
Сервизно обслужване на Вашето превозно средство.....	17

Интервали за сервизно обслужване и проверка на каросерията и лаково-бояджийското покритие

Интервали за сервизно обслужване проверка на каросерията и лаково-бояджийското покритие	18
---	----

Всичко за Вашето превозно средство

Всичко за Вашето превозно средство	22
--	----

ЗА ТОВА РЪКОВОДСТВО

Благодарим Ви, че избрахте Ford.

Тази книжка съдържа информация за Гаранцията, която се отнася за Вашето превозно средство. Тук са включени и интервалите на сервизно обслужване, интервалите за проверка на каросерията и лаково-бояджийското покритие, отнасящи се за Вашето превозно средство, както и информация за контакти, в случай че се нуждаете от помощ.

Историята на сервизното обслужване на Вашето превозно средство се съхранява сигурно в системата Digital Service Record (Дигитален архив на сервизните услуги) на Ford. Подробностите за всички услуги, проверки на каросерията и лаково-бояджийското покритие и записи от тестовете са съхранени сигурно в централна база данни. Вижте Система Digital Service Record (Дигитален архив на сервизните услуги) (страница 17). Пълната история на сервизното обслужване ще увеличи следпродажната цена на Вашето превозно средство, особено ако можете да представите фактури и списъци на направените проверки като доказателство за извършената работа и използваните части.

Бележка: Терминът „Оторизиран дилър“, който се използва в тази книжка, означава Оторизирани дилъри на Ford, Оторизирани висококачествени ремонти и оторизирани специалисти на Ford, Оторизирани сервиси на Ford, Оторизирани центрове за аварийни ремонти на Ford и Оторизирани доставчици на части на Ford.

СТРАНИ НА ВАЛИДНОСТ

Гаранцията е валидна в следните държави:

Австрия, Албания, Андора, Армения, Беларус, Белгия, Босна и Херцеговина, България, Великобритания, Германия, Гибралтар, Гърция, Дания, Естония, Ирландия, Исландия, Испания, Италия, Казахстан, Кипър, Косово, Латвия, Литва,

Люксембург, Македония, Малта, Молдова, Монако, Норвегия, Полша, Португалия, Румъния, Русия (Европа), Словакия, Словения, Сърбия, Турция (Европа), Украйна, Унгария, Финландия, Франция, Холандия, Хърватия, Черна гора, Чехия, Швейцария, Швеция.

КОНТАКТИ С FORD

Държава

Център за работа с клиенти

Телефон

+ 359 2 9842 296

Интернет адрес

www.ford.bg; www.motopfohe.bg

Ford Assistance (Пътна помощ на Ford)

Телефон

В страната

02/9848 565; 02/9803 308;

от мобилен 146

В чужбина

+359 2 9848 565; +359 2 9803 308

Условия на Гаранцията

Модел	Базова гаранция на превозното средство	Гаранция за лаково-бояджийското покритие	Гаранция срещу корозия (перфорация)
C-MAX	2 години	2 години	12 години
C-MAX Energi	Не се предлага	Не се предлага	Не се предлага
EcoSport	2 години	2 години	12 години
Edge	2 години	2 години	12 години
Fiesta	2 години	2 години	12 години
Focus	2 години	2 години	12 години
Galaxy	2 години	2 години	12 години
KA+	2 години	2 години	12 години
Kuga	2 години	2 години	12 години
Mondeo	2 години	2 години	12 години
Mondeo Hybrid	2 години ²	2 години	12 години
Mustang	2 години	2 години	12 години
Ranger	2 години	2 години	12 години
S-MAX	2 години	2 години	12 години
Tourneo Connect	2 години	2 години	12 години
Tourneo Courier	2 години	2 години	12 години
Tourneo Custom	2 години	2 години	12 години
Transit	2 години	2 години	12 години
Transit Connect	2 години	2 години	12 години
Transit Courier	2 години	2 години	12 години
Transit Custom	2 години	2 години	12 години

Забележка: ²Гаранцията на високоволтовите компоненти е 5 години или до 10000 километра.

БАЗОВА ГАРАНЦИЯ

Ако някоя част на Вашето превозно средство има нужда от ремонт или замяна в рамките на Гаранционния период в резултат на производствен дефект, частта ще бъде поправена или заменена безплатно от Оторизиран дилър.

Гумите се покриват от гаранцията, предоставена от производителя на гумите. Вашият Оторизиран дилър ще Ви помогне, ако искате да направите рекламация. Оригинални аксесоари на Ford, инсталирани преди превозното средство да е доставено на първия собственик, се покриват от Гаранцията.

ГАРАНЦИЯ ЗА ЛАКОВО-БОЯ-ДЖИЙСКОТО ПОКРИТИЕ

Ако лаково-бояджийското покритие на Вашето превозно средство се нуждае от ремонт в рамките на гаранционния период като резултат от производствен дефект, ремонтът ще бъде направен напълно безплатно от Оторизиран дилър.

ГАРАНЦИЯ СРЕЩУ КОРОЗИЯ (ПЕРФОРАЦИЯ)

Ако някоя част от оригиналната каросерия на Вашето превозно средство е перфорирана от ръжда и изисква ремонт в рамките на Гаранционния период в резултат на производствен дефект, ремонтът ще бъде извършен безплатно от Оторизиран дилър. Ходови колела, декоративни елементи, отливки, брони и панти не се покриват от Гаранцията. Товарната платформа, самосвалът, корпусът или оборудването, монтирано от трета страна, която е преобразувала превозното средство, също са изключени от Гаранцията.

Ако каросерията и лаково-бояджийското покритие не са проверени по начин, съобразен с нашите препоръки, Гаранцията против корозия (перфорация) ще бъде невалидна.

Бележка: Терминът перфорация се дефинира като отвор, който преминава през каросерията от долната страна.

ГАРАНЦИЯ ЗА РЕМОНТИРАНИ ИЛИ ЗАМЕНЕНИ ЧАСТИ

Всички оригинални части с марката на Ford, монтирани по време на гаранционните ремонти, се покриват за остатъка от първоначалния гаранционен период.

Бележка: Частите, заменени съгласно гаранции на Ford, не се връщат на клиента.

ЧАСТИ, КОИТО СЕ ИЗНОСВАТ И ИЗТРИВАТ В ПРОЦЕСА НА ЕКСПЛОАТАЦИЯ

Частите, които са подложени на износване и триене в процеса на експлоатация, се разделят основно на две категории. Частите, специфицирани за замяна или настройка по време на планова техническа поддръжка и части, които ще се нуждаят от замяна или настройка в зависимост от това как използвате Вашето превозно средство.

Следните компоненти се покриват до първото планирано сервизно обслужване или за период от 12 месеца от датата на първата регистрация, което от двете събития възникне най-напред:

- Ремъци за задвижване на аксесоарите
- Уплътнения, свалени като част от съответните сервизни регулировки
- Масла и течности
- Маслен филтър, въздушен филтър, въздушен филтър на салона, DPF (дизелов филтър за твърди частици) или горивен филтър
- Батерия на дистанционното управление
- Запалителни свещи.

Следните компоненти се покриват за шест месеца (неограничен пробег) от датата на първата регистрация:

- Крушки (с изключение на крушките на ксеноновите фарове, светодиодните крушки и тези на таблото с контролно-измервателни уреди, които се покриват за периода на действие на Базовата гаранция).
- Пера на чистачките.

Следните компоненти се покриват по време на Базовата гаранция и на разширения план за сервизно обслужване на Ford

Условия на Гаранцията

Protect до първата планирана замяна:

- Ангренажен ремък.

Бележка: *Спирачните накладки, спирачните челюсти, спирачните дискове, фриക്ഷионния диск и останалите фриക്ഷионни компоненти не се покриват от Гаранцията, когато смяната се дължи на износване и триене в процеса на експлоатация.*

Стъклото се покрива от Базовата гаранция до 1500 км. Замяната на стъклото поради дефект на нагревателния елемент се покрива за периода на Базовата гаранция и разширения план за сервизно обслужване на Ford Protect.

Консумативи (Разходвани течности)

Смяната или доливането на консумативи (масло, охладител, спирачна течност, разтвор за миене на предното стъкло и хладилен агент) се покриват само когато тези консумативи са използвани като част от Гаранционен ремонт.

ОТГОВОРНОСТ НА СОБСТВЕНИКА

Вашето Ръководство за собственика и този Сервизен портфейл описват правилните грижи и използване на Вашето превозно средство. Правилните грижи и начин на използване минимизират риска от големи разходи за ремонти в резултат на неправилно използване, както и на немарливо или неадекватно сервизно обслужване. Ако решите да продадете Вашето превозно средство, пълната история на сервизното обслужване ще повиши неговата цена при препродажба.

За целта:

- Възможно най-рано трябва да предоставите Вашето превозно средство на Оторизиран дилър за Гаранционен ремонт. Това ще минимизира обема на необходимите ремонтни работи.
- Сервизното обслужване на Вашето превозно средство трябва да бъде направено в съответствие с нашите препоръки и подробностите трябва да бъдат записани в системата Digital Service Record (Дигитален архив на сервизните услуги) на Ford. Вижте Интервали на сервизно обслужване и проверка на

каросерията и на лаково-бояджийското покритие (стр. 18). Ние Ви препоръчваме да използвате Оторизирани дилъри за цялото сервизно обслужване на Вашето превозно средство и за необходимите ремонти.

- Сервизното обслужване и ремонтите на Вашето превозно средство трябва да бъдат направени с използване на оригинални части на Ford или на части, които отговарят на спецификациите на оригиналните части на Ford или части с еквивалентно качество.
- Сервизното обслужване на Вашето превозно средство трябва да бъде направено в съответствие с графиците, публикувани в FordEtis (www.etis.ford.com/fordservice)
- Вие трябва да запазите оригинала на фактурите като доказателство за това, че Вашето превозно средство е било сервизно обслужено в съответствие с нашите препоръки. Това може да помогне да се елиминира неправилната поддръжка като потенциална причина за неизправността, ако Вашето превозно средство се нуждае от Гаранционен ремонт.
- Вие трябва да поддържате каросерията и лаково-бояджийското покритие на Вашето превозно средство в съответствие с нашите препоръки. Вижте Ръководство за собственика.
- Каросерията и лаково-бояджийското покритие на Вашето превозно средство трябва да бъдат проверявани от Оторизиран дилър в съответствие с нашите препоръки и подробностите трябва да бъдат записани в системата Digital Service Record (Дигитален архив на сервизните услуги) на Ford. Вижте Интервали за сервизно обслужване и проверка на каросерията и на лаково-бояджийското покритие (стр. 18).

Бележка: *Няма изискване сервизните и негаранционни ремонти да бъдат направени от Оторизиран дилър, за да се запазят ползите от Гаранцията.*

Бележка: *Ако сервизното обслужване на Вашето превозно средство не е направено в съответствие с нашите препоръки, Гаранцията на частите, повредени*

Условия на Гаранцията

ни в резултат на Вашите пропуски, ще бъде невалидна.

Бележка: Ако не е направена проверка на каросерията и лаково-бояджийското покритие в съответствие с нашите препоръки, Гаранцията срещу корозия (перфорация) няма да бъде валидна.

Бележка: Особено важно е да запазите оригинала на фактурите, когато за сервизно обслужване или за извънгаранционни ремонти сте решили да не използвате Оторизиран дилър на Ford. Тези фактури може да са Ви необходими, когато упражнявате правата си съгласно Гаранцията, за да докажете, че нашите препоръки са били следвани и че са използвани подходящите части съгласно спецификацията. За да се избегнат съмнения, всички фактури трябва да съдържат името и адреса на дилъра, както и името на производителя или доставчика на частите, които са били използвани. Освен това, фактурите трябва да включват данните за превозното средство (номер на рамата и регистрационен номер) и кодовете на използваните части.

КАКВО НЕ СЕ ПОКРИВА ОТ ГАРАНЦИИТЕ

Ford не носи отговорност за какъвто и да е ремонт или замяна, произтичащи директно от:

- Повреда, причинена от немарливост, наводнение, катастрофа, участие в рали и надбягвания или друго някакво неправилно използване.
- Нормално износване и триене.
- Неправилно извършена поддръжка на превозното средство, т.е. поддръжка, която не е извършена в съответствие с плановите графици за поддръжка на Ford и на инструкциите за сервизно обслужване.
- Неправилно извършена поддръжка на лаково-бояджийското покритие и на каросерията, за което се изисква редовно почистване в съответствие с инструкциите на Ford.
- Неоторизирани модификации на превозното средство или негови компоненти.
- Презареждане или доливане на гориво с неправилна спецификация. Вижте Ръководство за собствеността.
- Преобразувания за работа на сгъстен природен газ и втечен нефтен газ (пропан-бу-

тан), които не са одобрени от Ford.

- Използване на алтернативни горива с концентрация, която превишава 7% био-дизел или 10% био-етанол (с изключение на превозните средства на „Гъвкаво“ гориво на Ford).
 - Използване на допълнителни добавки и промивачи препарати за горива или моторни масла (освен тези, които са специфицирани като част от изискванията за сервизно обслужване на Ford).
 - Несвоевременно отстраняване на всяка повреда на лаково-бояджийското покритие и корозията, идентифицирани по време на проверката на каросерията и лаково-бояджийското покритие.
 - Фактори извън контрола на Ford, като: замърсяване на въздуха, щети от бури, ситни отломки от камъчета, драскотини и използване на неподходящи почистващи препарати.
 - Използване на методи за ремонт, които не са одобрени от Ford.
 - Неизползване на оригинални части и течности с марката на Ford или на части и течности, които отговарят на качеството на оригиналните части и течности с марката на Ford.
- Ремонтите, които се покриват от Гаранциите на Ford, могат да се извършват само от Оторизирани дилъри.

Други изключения

Базовата гаранция на превозното средство, Гаранцията за лаково-бояджийското покритие и Гаранцията срещу корозия (перфорация) изключват отговорност за каквито и да е случайни или косвени повреди, възникнали в резултат на дефект, който се покрива от тези гаранции, включително, но не ограничено до, създаване на неудобство, разходи за транспорт, телефонни обаждания, разходи за настаняване, загуба на приходи и повреда на собствеността. Отпадат всички гаранции на Ford, за всички превозни средства, декларирани като пълна загуба от застрахователна компания или от еквивалентна институция.

Подобряване на характеристика-та на превозното средство

Ford не одобрява или не поощрява каквито и да е модификации или подобрения в системата за управление на двигателя, направени от трета страна върху неговите превозни средства.

Системата за управление на двигателя съдържа софтуер, свързан с безопасността. Неоторизираното модифициране на този софтуер може да доведе до неочаквано или опасно поведение за двигателя.

При определени условия, такива модификации могат да доведат до повреда във веригата за предаване на мощността (двигател, съединител, трансмисия, система за неутрализиране на работилите газове). Никаква последваща щета в резултат от такива модификации или подобрения не се покрива от Гаранцията на Ford или от Гаранционните планове на Ford Protect.

Освен това, неоторизираната модификация може да доведе до значително влошаване на характеристиката на емисията и евентуално до преждевременна механична повреда.

ПОКРИТИЕ НА ГАРАНЦИИТЕ ПРИ ПЪТУВАНИЯ

Всеки Оторизиран дилър може да извършва ремонти съгласно Гаранциите на Ford. При нормални обстоятелства, няма да се налага да заплащате за каквито и да е гаранционни дейности, когато са извършени от Оторизиран дилър.

Ако по време на пътуването се наложи ремонт на Вашето превозно средство в резултат на производствен дефект, всички Оторизирани дилъри могат да имат достъп до системата Digital Service Record (Дигитален архив на сервизните

услуги) за Вашето превозно средство, за да се потвърди неговата история на сервизно обслужване и статуса на Гаранцията и на тази основа да се установи Вашето право на Гаранционен ремонт. При извънредни обстоятелства, може да Ви бъде поискано да платите за ремонти, които по принцип се покриват от Гаранцията. В такъв случай трябва да запазите оригинала на фактурата (а там, където се практикува – всички сменени части), така че Вашият местен Оторизиран дилър да може да се разпорежи за бързо възстановяване на разходите при връщането Ви у дома, когато това е уместно.

ГАРАНЦИИ И ЗАКОН ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

Базовата гаранция на Ford, Гаранцията за лаково-бояджийско покритие на Ford и Гаранцията срещу корозия на Ford са гаранции на производителя, които допълват, а не засягат Вашите законови права съгласно Договора за покупка на превозното средство, сключен с Вашия Оторизиран дилър-продавач на Ford, или съгласно приложимото национално законодателство, уреждащо продажбата на стоки за широка употреба.

24-ЧАСОВА ПЪТНА ПОМОЩ

Ford Assistance е програма за оказване на пътна помощ, специално разработена за водачите на превозни средства на Ford, за да се осигури тяхното спокойствие. Тази програма осигурява спешна помощ при авария на превозното средство на пътя. Програмата Ford Assistance е налична за всички нови леки и товарни автомобили на Ford за две години от датата на първата регистрация. Тя се базира на превозното средство и помощта се отнася за всеки, който управлява Вашето превозно средство с Ваше разрешение. Ограничения се отнасят за специфични причини на обездвижване. Ако не е възможно превозното средство да бъде ремонтирано на пътя, по наша преценка можем да предложим на Вас и на пътниците Ви алтернативни начини за достигане до дестинацията или за връщане у дома. Това включва осигуряване на заместващо превозно средство, придвижване напред и пребиваване в хотел. Пътната помощ на Ford е налична в Европа, 24-часово, всеки ден от годината.

За да получите Ford Assistance, моля позвънете на телефонния номер, посочен в книжката, в Раздела Ford Assistance (Пътна помощ на Ford), без оглед на това къде сте претърпели авария.

Какво трябва да направите, когато имате нужда от помощ:

Ако имате нужда от помощ след повреда на превозното средство, най-напред се свържете с Ford Assistance. (Моля не уреждайте въпроса сами).

Когато звъните на Ford Assistance, моля подгответе следната информация:

- Данни за точното си местоположение.
- Телефонен номер за контакт.
- Регистрационен номер на превозното средство.
- Идентификационен номер на превозното средство. Обажданията до Ford Assistance могат да бъдат записани, за да бъдат потвърдени детайлите от разговора, които могат да са непълни или

неясни. Записите могат да се използват за целите на обучението.

FORD ASSISTANCE У ДОМА

Ford Assistance у дома и на пътя

Ако Вашето превозно средство е обездвижено, независимо от това дали се намира у дома или някъде другаде, Ford Assistance ще се погрижи за него. Ако проблемът не може да бъде отстранен на място, ние ще придвижим Вашето превозно средство до най-близкия или най-подходящия Оторизиран сервиз на Ford.

Ако превозното средство не може да бъде ремонтирано в рамките на същия ден, по наша преценка можем да Ви осигурим една от следните възможности:

Заместващо превозно средство

Ако със съдействието на Ford Assistance ремонтът на Вашето превозно средство не може да бъде завършен в рамките на разумен период от време и Вашето превозно средство остава обездвижено, по наша преценка можем да организираме и да платим за заместващо превозно средство за период от 2 работни дни, докато Вашето превозно средство се ремонтира. Изисква се да имате валидна шофьорска книжка и депозит по кредитна карта. Моля обърнете внимание, че ние не можем да гарантираме наличност на нестандартни превозни средства (превозни средства с теглич, багажник на покрива и т.н.).

Бележка: Ford Assistance няма да плати никакви разходи, свързани с прибирането и доставката на заместващо превозно средство.

Придвижване напред

Ако ремонтът на Вашето превозно средство не може да бъде завършен в рамките на същия ден и ако мястото на инцидента е на разстояние по-голямо от 80 км от домашния Ви адрес, по наша преценка можем да организираме и платим разумни средства за Вас и Вашите пътници, за да продължите Вашето пътуване (могат да се прилагат ограничения).

Пребиваване в хотел

Ако ремонтът на Вашето превозно средство не може да бъде завършен в рамките на същия ден, а нощуването в хотел е по-практичната опция, по наша преценка, можем да платим разумни суми за нощувка на Вас и Вашите пътници (могат да се прилагат ограничения).

Прибиране на превозното средство

След като ремонтът приключи, ако мястото на инцидента е на повече от 80 км от Вашия домашен адрес, по наша преценка, ние можем да организираме и да Ви платим транспортните разходи до Оторизирания сервиз на Ford, било за пътуване с влак с билет за първа класа, било за редовен полет със самолет с билет за икономична класа, когато пътуването с влак би продължило повече от шест часа.

Продължаване на превоза на товара (само за Transit, Transit Connect и Ranger)

Прехвърляне на стоки, превозвани за търговски цели (само за Transit, Transit Connect и Ranger): Там, където е възможно, Ford Assistance ще организира прехвърлянето на превозваните стоки на друго превозно средство (прилагат се ограничения).

FORD ASSISTANCE ПРИ ПЪТУВАНЕ В ЧУЖБИНА

Европейски ограничения за пътуване по магистрали

По някои магистрали, в някои Европейски държави, трябва да използвате официалните SOS-кутии, поставени встрани от пътя, за да уредите началното извеждане на авариралото превозно средство. Когато тези пътища са приватизирани и не са покрити от Ford Assistance, ще бъдете свързани с Оторизиран сервиз за пътна помощ на магистрали и ще бъдете изведени на безопасно място. Обаче, при първа възможност трябва да се свържете с Ford Assistance, за да мо-

жем да организираме най-подходящата за Вас помощ, когато Вашето превозно средство бъде изведено от магистралата. Разходите, направени за извеждане му от магистралата, трябва да бъдат възстановени от Ford Assistance.

Помощ при аварии на пътя и извеждане от мястото на инцидента

Ако Вашето превозно средство е обездвижено, Ford Assistance ще се погрижи за него. Ако проблемът не може да бъде отстранен на пътя, по наша преценка, ние можем да организираме и да платим за извеждане на Вашето превозно средство от мястото на инцидента до най-близкия Оторизиран сервиз на Ford.

Ако превозното средство не може да бъде ремонтирано в същия ден, по наша преценка, ние можем да осигурим една от следните опции:

Заместващо превозно средство

При условие, че Вашето превозно средство е било изведено от мястото на инцидента от Ford Assistance, по наша преценка, ние можем да организираме и платим за заместващо превозно средство за период от 2 работни дни, докато Вашето превозно средство се ремонтира.

Доставчикът на наетото превозно средство ще поиска от Вас да покажете валидна шофьорска книжка и ще трябва да платите с депозит в кредитна карта. Моля да имате предвид, че не можем да гарантираме наличност на превозни средства с аксесоари като багажник на покрива, теглич и др.

Придвижване напред

Ако обездвижването е станало по пътя към Вашата планирана дестинация и ако Вашето превозно средство е закарано до Оторизиран сервиз на Ford, но ремонтите не могат да бъдат завършени в същия ден, Вие можете да пожелаете да продължите първоначалното си пътуване. По наша преценка, ние можем да организираме и да платим разумни транспортни разходи за Вас и Вашите пътници.

Услуга за предаване на кратки съобщения

Ние можем да предадем спешни кратки съобщения до Вашето семейство, Вашата служба или приятели, ако Вашето пътуване е забавено в резултат на обездвижване на Вашето превозно средство.

Прибиране на превозното средство

След като ремонтът приключи, ако мястото на инцидента е на повече от 80 км от Вашия домашен адрес, по наша преценка, ние можем да организираме и да Ви платим транспортните разходи до Оторизирания сервиз на Ford, било за пътуване с влак с билет за първа класа, било за редовен полет със самолет с билет за икономична класа, когато пътуването с влак би продължило повече от шест часа (могат да се прилагат ограничения).

Продължаване на превоза на товара (само за Transit, Transit Connect и Ranger)

Прехвърляне на стоки, превозвани за търговски цели (само за Transit, Transit Connect и Ranger): Там, където е възможно, Ford Assistance ще организира претоварването на превозваните стоки на друго превозно средство (прилагат се ограничения).

Репатриране на превозното средство

Ако Вашето превозно средство не може да бъде ремонтирано или ако ремонтите не могат да бъдат завършени в рамките на 5 дни, по наша преценка, ние можем да организираме и да платим за репатриране на Вашето превозно средство до Оторизиран сервиз на Ford, който се намира най-близо до Вашия домашен адрес. Максималната сума, която може да бъде платена от Ford Assistance за репатриране на превозното средство, няма да превиши пазарната стойност на Вашето превозно средство.

ОГРАНИЧЕНИЯ НА FORD ASSISTANCE

Заместващо превозно средство

Заместващо превозно средство ще бъде доставено от някоя от основните компании за превозни средства под наем. Трябва да сте в състояние да отговорите на техните изисквания за наемане на автомобил и ще поемете отговорността за всички разходи за гориво. Застрахователите изискват да сте имали пълен лиценз за 12 месеца. Лицата на възраст от 18-20 години ще трябва да си осигурят своя собствена застраховка. Някои индосаменти върху Вашето разрешително могат да ограничат правото Ви да наемате превозно средство.

Разходи за специалист

Ако изтеглянето на Вашето превозно средство от мястото на произшествието изисква да се използва специализирано оборудване, всички разходи, свързани с това, са Ваша отговорност. Тези разходи могат да бъдат възстановени съгласно условията на Вашата застрахователна полица.

Ограничения за изтегляне от трудно проходимы участъци

Запазваме си правото да Ви начислим всички допълнителни разходи, които възникват, ако Вашето превозно средство е дезактивирано от наводнения или пътища, засегнати от снеговалеж, ако то е затънало в пясък или кал или ако не е лесно достъпно.

Такси за освобождаване на превозното средство

Ако Вашето превозно средство е претърпяло инцидент, с което е привлякло вниманието на полицията и е било изтеглено от полицията, Вие ще трябва да поемете всички такси за освобождаване на превозното средство, платими преди да можете да получите Вашето превозно средство обратно. Тези разходи могат да бъдат покрити от Вашата застрахователна полица.

Лоши атмосферни условия

Моля да имате предвид, че лоши атмосферни условия като силен вятър, сняг или наводнения могат да направят някои операции на Ford Assistance физически невъзможни докато времето не се оправи. Наш първостепенен приоритет е да се уверим, че Вие и Вашите пътници сте закарани на безопасно място и може да се наложи по-късно да се обърне внимание на Вашето превозно средство.

Каравана/Ремарке

Ако Вашето превозно средство е бездвигано, по наша преценка, ние можем да изтеглим Вашата каравана или ремарке (ако то може да бъде теглено) на безопасно място. Могат да се прилагат ограничения. Обаче, Ford Assistance няма да носи отговорност за стоките, които се транспортират. Товарните автомобили с ремаркета ще могат да се възползват от предимството за продължаване на превоза на товара, както вече бе описано по-горе.

Ограничена помощ

По наша преценка, ако Вашето превозно средство е бездвигано в резултат на счупено стъкло, вандализъм, кражба или инцидент, ще Ви бъде предоставена само пътна помощ и изтегляне от мястото на инцидента.

Временни ремонти

В случай че Ford Assistance направи само временен ремонт на оторизирано превозно средство, отговорност на Оторизирания шофьор е да се свърже с Оторизиран сервиз на Ford, за да се извърши постоянен ремонт. Ако това не бъде направено, може да се стигне до анулиране на Гаранцията на Оторизираното превозно средство.

Репатриране на превозното средство (само от чужбина)

Ще бъдете помолени да предоставите

на Ford Assistance подписан Опис на всички части, останали във Вашето превозно средство преди репатрирането. Нито Ford Assistance, нито нейни агенти ще поемат каквато и да е отговорност за последващи загуби или повреди на каквито и да е части, които не са декларирани в този Опис.

ДЕФИНИЦИИ И ИЗКЛЮЧЕНИЯ

Дефиниции

Превозно средство

Това е Оторизираното превозно средство, за което може да се приложи Ford Assistance.

Имобилизиране

Това означава бездвижаване на оторизираното превозно средство вследствие на претърпян инцидент.

Изключения

Ford Assistance няма да плати:

- Никакви разходи, които не са били предварително одобрени от оператора на Ford Assistance, когато е докладвано за инцидента.
- Никакви разходи, които нормално биха били платени от Вас (примерно гориво, такси за претоварване, пътни такси и т.н.).
- Разходите за заменяеми части.
- Никакви разходи, произтичащи от Ваше участие в автомобилни състезания, ралита, скоростни тестове или тестове за издръжливост.
- Никакви разходи, произтичащи от това, че сте поддържали Вашето превозно средство в състояние, което не е пригодено за експлоатация или че не сте извършвали сервизното му обслужване в съответствие с нашите препоръки. Ако неизправността се дължи на лоша техническа поддръжка, запазваме си правото да ограничим помощта за изтегляне на Вашето превозно средство до най-близкия Оторизиран дилър или работилница по Ваш избор.

„Ford Assistance“ (Пътна помощ на Ford)

- Никакви разходи, произтичащи от това, че сте били под въздействието на алкохол, упойващи вещества или химикали.
- Никакви разходи, произтичащи от повреди, причинени от клиента (примерно зареждане с неправилно гориво, шофиране в условия на изчерпано гориво, заключване на Вашите ключове в превозното средство и т.н.).
- Никакви последващи загуби, произтичащи директно или индиректно от обездвижването, при условие че нищо няма да ограничи нашата отговорност за измама, смърт или нараняване на хора, причинени от наша небрежност. Нищо в тези условия няма да засегне Вашите законови права.
- Никакви разходи, произтичащи от повреда или нараняване, причинени от Оторизирания шофьор или произтичащи от негово участие в криминално действие или престъпление.
- Никакви разходи, свързани с изтегляне на коне, добитък или домашни любимци от мястото на инцидента.

Вашият Оторизиран дилър

В рамките на Европа има повече от 7000 Оторизирани дилъра. Тяхното оборудване и опит, както и стремежът им да удовлетворят Вашите претенции, логично определят Вашето решение да предпочетете Оторизираните дилъри за обслужване и ремонт на Вашето превозно средство през целия му експлоатационен живот.

За Вас е важно да имате предвид, че Оторизираните дилъри:

- се конкурират в пазарна среда за качеството на ремонта и неговата цена.
- разполагат със съвременно оборудване и екипировка, за да осигурят цялостен спектър от сертифицирани услуги за поддръжка и ремонт, така че Вашата Гаранция да остава валидна.
- разполагат с обучени от Ford техници, запознати със съвременните технологии в разработваните продукти и със съвременните методи на сервизното обслужване, а също така и с обучени от Ford рецепционисти, които Ви обслужват учтиво и внимателно, по най-високите стандарти.
- са единствените хора, оторизирани да извършват гаранционни дейности.
- са обучени да се грижат за Вашето превозно средство, отчитайки непрекъснато актуализираната техническа и гаранционна информация.
- са подпомогнати с директен достъп до нашите ресурси, предлагайки Ви удобство и спокойствие.

Ние Ви препоръчваме да използвате Оторизирани дилъри за цялостното сервизно обслужване на Вашето превозно средство и за необходимите ремонти.

ИЗПОЛЗВАНЕ НА ЗАМЕНЯЕМИ ЧАСТИ

Ние сме произвели Вашето превозно средство по най-високите стандарти, използвайки качествени части. Препоръчваме Ви да искате да се използват оригинални резервни части на Ford и Motorcraft, всеки път, когато Вашето превозно средство се нуждае от планова техническа поддръжка или ремонт. Можете ясно да идентифицирате оригиналните части на Ford и Motorcraft, като потърсите марките Ford, FoMoCo или Motorcraft върху частите или тяхната опаковка.

Планова техническа поддръжка и механични ремонти

Един от най-добрите начини, за да сте сигурни, че Вашето превозно средство ще Ви служи с години, е да го поддържате в съответствие с нашите препоръки, използвайки части, които отговарят на спецификациите на оригиналните части на превозното средство. Оригиналните части на Ford и Motorcraft отговарят на тези спецификации или ги превишават.

Ремонти след катастрофа

Надяваме се никога да не участвате в катастрофа, но инциденти се случват. Оригиналните заменяеми части на Ford след катастрофа отговарят на нашите най-строги изисквания за пригодност, финална обработка, структурен интегритет, корозионна защита и съпротивление на образуването на вдлъбнатини при удар. По време на разработката на превозното средство ние верифицирахме, че тези части осигуряват предвиденото ниво на защита като цяла система. Най-добрият начин да се уверите, че сте получили това ниво на защита, е да използвате оригинални заменяеми части на Ford след катастрофа.

Гаранционни ремонти

Ако Вашето превозно средство се нуждае от Гаранционен ремонт, Вашият Оторизиран дилър инсталира нови или възстановени оригинални части на Ford и Motorcraft.

КОНТАКТИ С ВАШИЯ ОТОРИЗИРАН ДИЛЪР

Поискайте да Ви свържат с Рецепцията за сервизно обслужване и дайте на Консултанта по сервизно обслужване част или цялата посочена по-долу информация; посочете и типа на сервизното обслужване или ремонта, от които Вашето превозно средство се нуждае. Част от тази информация трябва да бъде показана в тази книжка. Вижте Всичко за Вашето превозно средство (страница 22).

- Вашето име, адрес и телефонен номер, на който можете да бъдете открити през деня.
- Модел на превозното средство.
- Тип на двигателя.
- Тип на скоростната кутия
- Регистрационен номер.
- Идентификационен номер на превозното средство.
- Показание на одомеръра.

Бележка: Ако Вашето превозно средство се нуждае от ремонт, който мислите, че се покрива от гаранцията, трябва да кажете това на Консултанта по сервизно обслужване, когато правите резервацията.

ПРИБИРАНЕ НА ВАШЕТО ПРЕВОЗНО СРЕДСТВО

Когато прибирате Вашето превозно средство, разгледайте фактурата и се уверете, че сте разбрали нейното съдържание. Освен това проверете дали на разпечатката от системата Digital Service Record (Дигитален архив на сервизните услуги), която Вашият дилър Ви дава, са записани съответните подробности. Ако нещо не е ясно, не се притеснявайте да попитате рецепциониста. Вие трябва да запазите оригиналните фактури на сигурно място.

Гаранционен сертификат

Този сертификат е валиден само когато е издаден към момента на доставката на новото превозно средство и е надлежно подписан от дилъра-продавач и клиента или от техни представители. Гаранционният период, приложим за превозното средство, е уточнен в тази книжка.	
ИМЕ НА КЛИЕНТА:	
АДРЕС НА КЛИЕНТА:	
ТИП НА ПРЕВОЗНОТО СРЕДСТВО:	
ИДЕНТИФИКАЦИОНЕН НОМЕР НА ПРЕВОЗНОТО СРЕДСТВО:	
ДАТА НА ДОСТАВКА НА ПЪРВИЯ КЛИЕНТ:	
Дилърът-продавач удостоверява, че отразените по-горе подробности са верни, че превозното средство е било внимателно подготвено в съответствие със стандартите за предпродажбено инспектиране на Ford и че това е записано в системата Digital Service Record (Дигитален архив на сервизните услуги) за превозното средство.	
Печат на оторизирания дилър:	Подпис на оторизирания дилър:
	Дата:

Условията на Гаранцията и изискванията за техническа поддръжка, които се отнасят за превозното средство, ми бяха разяснени от дилъра-продавач.	
С настоящия документ аз удостоверявам, че съм получил този Сервизен портфейл и че съм прочел условията и изискванията за техническа поддръжка на Гаранцията.	
Аз приемам, че Гаранцията допълва, а не засяга моите законови права съгласно Договора за покупка на превозното средство с дилъра-продавач или съгласно приложимото национално законодателство, уреждащо продажбата на стоки за широка употреба.	
Подпис на клиента:	
Дата:	

СИСТЕМА DIGITAL SERVICE RECORD (ДИГИТАЛЕН АРХИВ НА СЕРВИЗНИТЕ УСЛУГИ)

Историята на сервизното обслужване на Вашето превозно средство е сигурно съхранена в системата Digital Service Record (Дигитален архив на сервизните услуги) на Ford. Това е централна база данни, която осигурява сигурен, точен и постоянен запис, който не може да бъде загубен и е защитен срещу злонамерено влизане в системата. Системата Digital Service Record осигурява директен достъп до цялата история на сервизното обслужване на Вашето превозно средство. Това ще помогне да се уверите, че превозното Ви средство е сервизно обслужвано в правилната последователност и с правилното съдържание. Ако решите да го продадете, пълната история на сервизното обслужване ще увеличи неговата следпродажна цена. Всеки път, когато се извършва сервизно обслужване, се уверявайте, че получавате актуализирано копие на разпечатката от „Digital Service Record“. Можете да го запазите в джоба от вътрешната страна на задната корица на тази книжка.

Всички дилъри имат достъп до системата „Digital Service Record“ на Ford.

СЕРВИЗНО ОБСЛУЖВАНЕ НА ВАШЕТО ПРЕВОЗНО СРЕДСТВО

Много важно е Вашето превозно средство да е обслужвано в съответствие с интервалите за сервизно обслужване, приложими за него, така както е детайлизирано в тази книжка. Точното съдържание на всяко сервизно обслужване варира за различните модели. Съдържанието ще варира в зависимост и от това как експлоатирате Вашето превозно средство. При завършване на всяко сервизно обслужване, дилърът Ви ще Ви предостави копие на Чек-листата за извършеното обслужване, в която са изброени всички операции по сервизното обслужване на Вашето превозно средство. Вие можете да свалите копия на Чек-листата за сервизното обслужване на: www.etis.ford.com/fordservice.

Интервали за сервизно обслужване и проверка на каросерията и лаково-бояджийското покритие

Модел	Вариант	Интервали за ос- новно сервизно обслужване		Допълнително междинно сервизно обслужване или задължително годишно инспектиране			Интервали за провер- ка на каросерията и лаково-бояджийското покритие	
		Години	km	Тип	Години	km	Години	Години
C-MAX	1.0L EcoBoost	2	30,000	-	-	-	-	2 ¹
	1.5L EcoBoost	1	20,000	-	-	-	-	2 ¹
	Дизел	2	30,000	Междинно сервизно обслужване	1	15,000	1	2 ¹
EcoSport	Бензин	2	30,000	-	-	-	-	2 ¹
	Дизел	2	30,000	Междинно сервизно обслужване	1	15,000	1	2 ¹
Edge	2.0L EcoBlue – 150 PS/190 PS	2	30,000	Годишно инспекти- ране	1	-	1	2 ¹
	2.0L EcoBlue – 240 PS	2	30,000	Междинно сервизно обслужване	1	15,000	1	2 ¹
Fiesta	1.0L EcoBoost	2	30,000	-	-	-	-	2 ¹
	1.5L EcoBoost	1	20,000	-	-	-	-	2 ¹
	Дизел	2	30,000	Междинно сервизно обслужване	1	15,000	1	2 ¹
Focus	Бензин	2	30,000	-	-	-	-	2 ¹
	1.5L EcoBlue	2	30,000	Междинно сервизно обслужване	1	15,000	1	2 ¹
	2.0L EcoBlue	2	30,000	Годишно инспекти- ране	1	-	1	2 ¹
Galaxy	Бензин	1	20,000	-	-	-	-	2 ¹

Интервали за сервисно обслужване и проверка на каросерията и лаково-бояджийското покритие

Модел	Вариант	Интервали за основно сервисно обслужване		Допълнително междинно сервисно обслужване или задължително годишно инспектиране			Интервали за проверка на каросерията и лаково-бояджийското покритие
		Години	km	Тип	Години	km	
	2.0L EcoBlue – 120 PS/ 150PS/ 190 PS	2	30,000	Годишно инспектиране	1	-	2 ¹
	2.0L EcoBlue – 240 PS	2	30,000	Междинно сервисно обслужване	1	15,000	2 ¹
KA+	Бензин	2	30,000	-	-	-	2 ¹
	Дизел	2	30,000	Междинно сервисно обслужване	1	15,000	2 ¹
Kuga	Бензин	1	20,000	-	-	-	2 ¹
	Дизел	2	30,000	Междинно сервисно обслужване	1	15,000	2 ¹
Mondeo	Бензин	2	30,000	-	-	-	2 ¹
	2.0L Hybrid	1	20,000	-	-	-	2 ¹
Mustang	Дизел	2	30,000	Междинно сервисно обслужване	1	15,000	2 ¹
	Бензин	1	15,000	-	-	-	2 ¹
Ranger	2.0L EcoBlue	2	20,000	Годишно инспектиране	1	-	2 ¹
	2.2L Duratorq – TDCi Diesel	2	30,000	-	-	-	2 ¹
	3.2L Duratorq – TDCi Diesel	2	30,000	-	-	-	2 ¹
S-MAX	Бензин	1	20,000	-	-	-	2 ¹

Интервали за сервисно обслужване и проверка на каросерията и лаково-бояджийското покритие

Модел	Вариант	Интервали за основно сервисно обслужване		Допълнително междинно сервисно обслужване или задължително годишно инспектиране			Интервали за проверка на каросерията и лаково-бояджийското покритие
		Години	km	Тип	Години	km	
Tourneo Connect	2.0L EcoBlue – 120 PS/150 PS/190 PS	2	30,000	Годишно инспектиране	1	-	2 ¹
	2.0L EcoBlue – 240 PS	2	30,000	Междинно сервисно обслужване	1	15,000	2 ¹
	Бензин	2	30,000	-	-	-	2 ¹
	1.5L EcoBlue – Ръчна скоростна кутия	2	30,000	Годишно инспектиране	1	-	2 ¹
Tourneo Courier	1.5L EcoBlue – Автоматична скоростна кутия	2	20,000	Годишно инспектиране	1	-	2 ¹
	Бензин	1	30,000	-	-	-	2 ¹
Tourneo Custom	Дизел	2	30,000	Междинно сервисно обслужване	1	15,000	2 ¹
	2.0L EcoBlue	2	40,000	Годишно инспектиране	1	-	2 ¹
Transit	2.2L Duratorq-TDCi Diesel	2	50,000	-	-	-	2 ¹
	2.0L EcoBlue	2	40,000	Годишно инспектиране	1	-	2 ¹
Transit Connect	2.2L Duratorq-TDCi Diesel	2	50,000	-	-	-	2 ¹
	Бензин	2	30,000	-	-	-	2 ¹

Интервали за сервисно обслужване и проверка на каросерията и лаково-бояджийското покритие

Модел	Вариант	Интервали за основно сервисно обслужване		Допълнително междинно сервисно обслужване или задължително годишно инспектиране			Интервали за проверка на каросерията и лаково-бояджийското покритие
		Години	km	Тип	Години	km	
Transit Courier	1.5L EcoBlue – Ръчна скорост-на кутия	2	30,000	Годишно инспектиране	1	-	2 ¹
	1.5L EcoBlue – Автоматична скоростна кутия	2	20,000	Годишно инспектиране	1	-	2 ¹
Transit Courier	Бензин	1	30,000	-	-	-	2 ¹
	Дизел	2	30,000	Междинно сервисно обслужване	1	15,000	2 ¹
Transit Custom	2.0L EcoBlue	2	40,000	Годишно инспектиране	1	-	2 ¹
	2.2L Duratorq-TDCI Diesel	2	50,000	-	-	-	2 ¹

¹ Докато Вашето превозно средство стане на шест години и след това поне веднъж годишно.

Бележка: Може да трябва да смените моторното масло преди да бъде извършено сервисно обслужване или годишно инспектиране. За допълнителна информация, вижте Ръководството за собственика или се свържете с Вашия дилър.

Бележка: Не игнорирайте индикаторите за смяна на моторното масло и информационните съобщения или не превиншавайте специфицирания интервал между сервисните обслужвания или между сервисно обслужване и годишно инспектиране. Произтичащата от това повреда на компонент може да не се покрива от Гаранцията на превозното средство.

Бележка: Не превиншавайте специфицирания интервал между проверките на каросерията и лаково-бояджийското покритие. Ако не извършвате проверката на каросерията и лаково-бояджийското покритие съгласно нашите препоръки, Гаранцията срещу корозия (перфорация) ще стане невалидна.

Всичко за Вашето превозно средство

Превозно средство:	Регистрационен номер на превозното средство:
Идентификационен номер на превозното средство:	Дата на първата регистрация:
Тип на двигателя:	Тип на скоростната кутия:
Код на цвета:	Код на тапицерията:
Месец на годишното сервизно обслужване:	Максимален километраж между сервизните обслужвания:
Номер на договора на Ford Protect:	Дата на изтичане на Ford Protect:

Индекс

2		Европейски ограничения	
24-часова пътна помощ.....	9	за пътуване по магистралаи	10
Какво трябва да направите,		Помощ при аварии на пътя и	
когато имате нужда от помощ.....	9	извеждане от мястото на инцидента.....	10
A		I	
За това Ръководство	3	Въведение.....	3
Всичко за Вашето превозно средство.....	22	O	
Страни на валидност.....	3	Отговорност на собственика	6
B		P	
Базова гаранция.....	5	Гаранция за лаково-бояджийското	
C		покритие.....	5
Прибиране на Вашето		Гаранция срещу корозия	
превозно средство	16	(перфорация)	5
Контакти с Ford	3	S	
Страни на валидност.....	3	Интервали на сервизно обслужване	
Контакти с Вашия		и проверка на каросерията	
Оторизиран дилър	15	и лаково-бояджийското покритие	18
D		Сервизно обслужване	
Дефиниции и изключения.....	12	на Вашето превозно средство.....	17
Дефиниции	12	T	
Изключения	12	Използване на заменяеми части.....	14
Система Digital Service		Ремонти след катастрофа	14
Record (Дигитален архив		Планова техническа поддръжка	
на сервизните услуги.....	17	и механични ремонти.....	14
F		Гаранционни ремонти.....	14
Ford Assistance у дома.....	9	Гаранции и Закон за защита	
Ford Assistance у дома и на пътя	9	на потребителя.....	8
Ford Assistance (Пътна помощ на Ford).....	9	W	
Ограничения на Ford Assistance	11	Гаранционен сертификат.....	16
Лоши атмосферни условия.....	12	Покритие на гаранциите	
Каравана/Ремарке	12	при пътувания.....	8
Ограничения за изтегляне		Гаранция за ремонтирани	
от трудно проходими участъци.....	11	или заменени части.....	5
Ограничена помощ.....	12	Гаранционни периоди.....	4
Такси за освобождаване		Условия на Гаранцията.....	5
на превозното средство.....	11	Части, които се износват и	
Репатриране на превозното		изтриват в процеса на експлоатация.....	5
средство (само от чужбина).....	12	Консумативи (Разходвани течности)	6
Заместващо превозно средство.....	11	Какво не се покрива от гаранциите	7
Разходи за специалист	11	Други изключения	7
Временни ремонти	12	Y	
Ford Assistance при		Вашият Оторизиран дилър.....	14
пътуване в чужбина	10		

